

FELIX CANIS SRL - CONDITIONS GENERALES

PRESTATIONS DE SERVICES & VENTE

Valables à partir du 1^{er} novembre 2023

1. Champ d'application

- 1.1. Les conditions générales sont applicables à toutes les interventions (consultations, opérations, hospitalisations, ...) et ventes, qui sont passées avec la société Felix Canis SRL – Centre Vétérinaire, établie à Blegny (Barchon), BCE n° BE1002.190.637, ci-après dénommée «Felix Canis».
- 1.2. Ces conditions générales sont seules applicables, à l'exclusion des conditions générales ou particulières du client que Felix Canis n'aurait pas expressément acceptées par écrit.
- 1.3. Felix Canis pourra modifier les présentes conditions générales à tout moment. Cependant, les conditions communiquées au moment de la prestation restent d'application pour cette facture.
- 1.4. En signant le devis ou en acceptant oralement (par téléphone notamment) l'intervention ou l'hospitalisation de son animal, notre cocontractant reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes conditions générales et les avoir acceptées.

2. Offre et commande

- 2.1. Le délai de validité de nos devis opération/hospitalisation est d'un mois.
- 2.2. Le devis écrit n'est pas une obligation, un devis oral fait par téléphone lors de la prise de rendez-vous ou lors de la discussion des options thérapeutiques pour l'animal soigné aura la même valeur.
- 2.3. Les prix indiqués dans le devis ne visent que la réalisation des services qui y sont décrits, à l'exclusion de toutes autres prestations. Si des services supplémentaires sont nécessaires pour la santé de l'animal, le vétérinaire en avertira le propriétaire le plus rapidement possible, en tout cas avant de les mettre en œuvre (sauf si la vie de l'animal en dépend).
- 2.4. L'offre de prix est faite sur la base des informations médicales en notre possession au moment de la réalisation du devis. Si, de part la responsabilité du propriétaire, le délai d'intervention était postposé et que l'état de santé de l'animal évolue ou d'autres pathologies concomitantes sont mises en évidence, Felix Canis est autorisée à adapter son traitement et donc son devis en conséquence.

3. Prix

- 3.1. Tous nos prix sont indiqués en euros, TVA comprise.
- 3.2. Toute augmentation de TVA ou toute nouvelle taxe qui serait imposée entre le moment de la signature du devis ou de l'acceptation orale de la prestation et celui de la prestation de services sera à charge du client.

4. Paiement

- 4.1. Les factures sont **payables au comptant**, en espèces ou par carte bancaire (Bancontact uniquement).
- 4.2. Aucun paiement différé ne sera accepté. Toute facture non payée au moment de la réception de la marchandise ou lors de la reprise de l'animal, entraînera automatiquement une charge supplémentaire forfaitaire de 15 euros pour paiement différé, indépendamment des éventuels intérêts et indemnités éventuellement dus ou à venir.
- 4.3. Tout rappel envoyé au client qui n'a pas réglé l'intégralité de sa facture, pourra être facturé de 10 € TVAC pour un premier courrier de rappel et 15€ TVAC pour un second courrier, sans préjudice d'éventuels frais de récupération de créance qui seront également mis à charge du client.
- 4.4. Toute réclamation relative à une facture devra être transmise au plus tard huit jours calendrier après sa réception, par e-mail envoyé à l'adresse (info@felixcanis.be) et confirmé le même jour par courrier postal envoyé au siège social de Felix Canis. A défaut du respect de ces conditions de délais et de formes, le client ne pourra plus contester cette facture.
- 4.5. Toute facture impayée à l'échéance produira, de plein droit et sans mise en demeure, un intérêt de retard au taux légal en vigueur, en application de l'article 1153 alinéa 5 du Code civil.
- 4.6. Toute facture impayée à l'échéance sera, en outre, majorée de plein droit et sans mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire de 10% du principal en application de l'article 1231 alinéa 1 du Code civil, avec un minimum de 25 euros.

5. Droit de rétractation - Annulation

- 5.1. Toute commande d'aliments, de médicaments ou d'accessoires divers passée par le client, que ce soit via le site internet de Felix Canis, un e-mail, au comptoir du centre ou par téléphone, engage le client dès validation.
- 5.2. Toute annulation de commande imputée au client n'entraînera pas le remboursement des sommes déjà versées ni aucune indemnisation quelconque. De plus, si l'objet de la commande ne peut être retourné au grossiste, l'entière de la somme sera due à Felix Canis et le client pourra disposer de son produit.
- 5.3. En cas d'annulation de la commande par Felix Canis, aucun dédommagement ne pourra être réclamé.

5.4. Tout rendez-vous (consultation, opération, ...) non annulé 24h à l'avance par téléphone ou par email entraînera automatiquement la facturation d'une indemnité minimale de 25 euros TVAC. Le montant est porté à 50 euros TVAC pour les examens d'IRM non annulés.

7. Exécution des prestations

7.1. Felix Canis s'engage à mettre tout en œuvre pour offrir à ses clients une haute qualité de services.

7.3. Felix Canis se réserve le droit de refuser d'honorer une commande ou de prêter des services pour le compte d'un client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une facture précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.

8. Garanties et limitation des responsabilités

8.1. Si le client estime être en droit de contester la qualité des services prestés par Felix Canis, celui-ci doit, sous peine de forclusion, le faire par écrit (e-mail, fax ou courrier) dans un délai de huit jours suivants la réception des produits ou la prestation.

8.2. En tout état de cause, la responsabilité de Felix Canis est limitée au montant du contrat sans préjudice du droit pour le client de demander la résolution du contrat en justice.

9. Confidentialité

9.1. Felix Canis s'engage à traiter les données à caractère personnel conformément à la loi du 8 décembre 1992, relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, modifiée par la loi du 11 décembre 1998.

9.2. A tout moment et sans la moindre justification, le client peut s'opposer au traitement de ses données personnelles en envoyant un courrier à Felix Canis ou un e-mail à l'adresse (info@felixcanis.be).

10. Force Majeure

10.1. Aucune partie ne pourra être tenue pour responsable de la non-exécution totale ou partielle de ses obligations, si cette non-exécution est due au cas fortuit ou à la survenance d'un élément constitutif de force majeure tel que notamment, et sans que cette liste soit limitative, l'inondation, l'incendie, la tempête, le manque de matières premières, la grève des transports, grève partielle ou totale, ou lock-out.

10.2. La Partie ayant été frappée par de tels événements devra informer l'autre Partie le plus rapidement possible de la survenance de cet événement.

10.3. Les parties conviennent qu'elles devront se concerter dans les meilleurs délais afin de déterminer ensemble les modalités d'exécution de la commande pendant la durée du cas de force majeure.

11. Propriété Intellectuelle

11.1. L'ensemble des logos, marques, photos et modèles figurant sur les documents de Felix Canis sont la propriété de celui-ci.

11.2. Toute reproduction partielle ou complète de ces logos, marques, photos et modèles, quel que soit le support, à des fins commerciales, associatives ou bénévoles, est interdite sans le consentement de Felix Canis ou des détenteurs des marques ou droits attachés à ces représentations graphiques.

12. Contestation

12.1. Toute contestation quelconque devra d'abord faire l'objet d'une tentative de règlement amiable avant de pouvoir être soumise aux Cours et Tribunaux.

12.2. Toute contestation relative à la validité, l'interprétation et/ou l'exécution d'un contrat conclu avec Felix Canis sera exclusivement soumise aux Cours et Tribunaux de Liège.

13. Divers

13.1. Les présentes conditions générales et les dispositions mentionnées sur l'offre de devis transmis au client forment un ensemble contractuel et constituent l'intégralité des relations contractuelles intervenues entre les parties. La signature du devis entraîne automatiquement l'acceptation de ces conditions générales.

13.2. Si une clause comprise dans les présentes conditions, ou son application à une personne ou entité juridique ou situation, s'avère invalide, le reste des conditions, ou l'application de la clause à d'autres personnes ou entités juridiques ou situations, ne sera pas affecté.

13.3. Le contrat conclu entre Felix Canis et le client est soumis au droit belge.

13.4. Les vétérinaires travaillant au sein du Centre vétérinaire Felix Canis sont soumis au code de conduite dicté par le code de déontologie des Médecins Vétérinaires francophone.